

DIPLOME UNIVERSITAIRE MÉDIATION EN SANTÉ:
ANNEE 2025

MEMOIRE DE FIN DE FORMATION

Rédigé par :

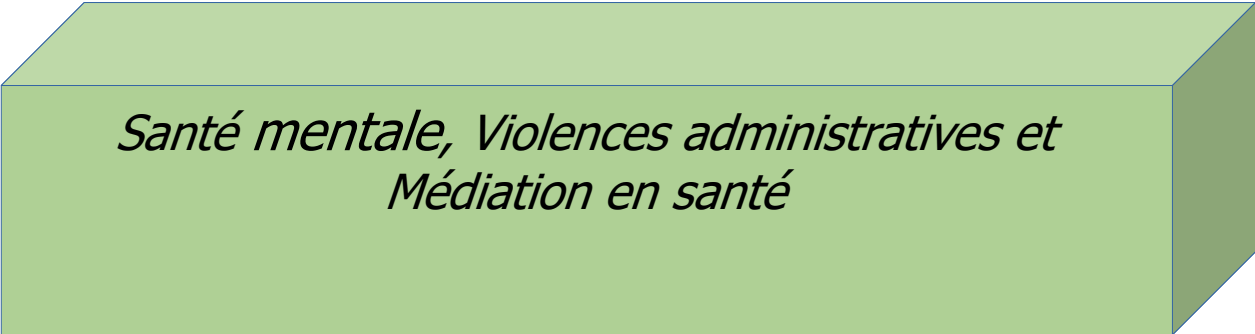
KAMDOUM NOUTCHEMO
Charlie Landry

N° étudiant: 12316416

Sous l'encadrement de:

HAOULATA MIHIDJAY
Assistante sociale

THÈME :



*Santé mentale, Violences administratives et
Médiation en santé*

présenté par :

KAMDOUM NOUTCHEMO
Charlie Landry

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS.....	3
INTRODUCTION.....	4
I- LA SANTÉ MENTALE COMME UN SOCLE DÉTERMINANT DE L'INSERTION SOCIO - ÉCONOMIQUE DE L'HOMME.....	5
A - Quelques facteurs susceptibles d'influer sur l'état de santé mentale au cours de la vie	6
1- L'hérédité et la santé mentale	6
2 - L'environnement , le mode de vie et la santé mentale	7
3 - Les substances psychoactives , les pathologies graves ou chroniques et la santé mentale	8
B - Quelques périmètres déterminants de l'état de la santé mentale.....	9
1 - La santé mentale et le cercle familial	9
2 - La Santé mentale et le cadre professionnel.....	10
II- LE RÔLE VOCATIONNEL DE L'ADMINISTRATION ; BAROMÈTRE DE DÉVIATION VERS LA VIOLENCE ADMINISTRATIVE ET SES CONSÉQUENCES SUR LA SANTÉ MENTALE DES USAGERS.....	11
A- Le rôle vocationnel de l'Administration	11
B- Baromètre de déviation vers la violence administrative et ses répercussions sur la santé Mentale de l'utilisateur	13

III- LE RÔLE STRATÉGIQUE DE LA MÉDIATION EN SANTÉ DANS LA RECHERCHE DE L'ÉQUILIBRE ENTRE L' ADMINISTRATIF ET LE BIEN-ÊTRE INDIVIDUEL ET COLLECTIF : QUELQUES SUGGESTIONS	19
A- Définition de la Médiation en Santé	20
1- Son Socle d'appui et quelques principes fondamentaux	20
a - L' « Aller vers»	20
b - Le « Faire avec »	21
c - Les actions opérationnelles de la Médiation en santé en lien avec le décret ministériel numéro 2021 – 1170 du 09 /09/20219	22
B- Quelques suggestions en lien avec l'hypothèse d'une violence administrative , les Administrés et la Méditation en santé	23
 CONCLUSION	 25
- Liste des abréviations	27

REMERCIEMENTS

Je dois l'aboutissement de ce modeste travail à l'apport multiforme de personnes envers qui je resterai toujours redevable.

A cet égard, je remercie :

- L'Université de Sorbonne Paris Nord et tout le staff pédagogique et administratif, qui m'ont offert l'opportunité de faire cette formation :

Pr **Olivier Bouchaud** (, , Dr **Stéphane Tessier** (*LEPS, Université Sorbonne Paris Nord*) , Dr **Nicolas Vignier** (*Université Sorbonne Paris Nord*), **Didier Maille** (*Responsable juridique du Comede*), **Alexandra Figueiredo** (*Sécrétariat Administratif université Sorbonne paris Nord*)

- **Natalia NGONZALES** (*Psychologue au sein de l'Association AURORE*) pour ses conseils et son orientation par rapport au choix de mon lieux de stage

- **Amina MBENSALEM** (*Médiatrice en santé au sein de l'Association AURORE*) ; ma tutrice de stage pour toute sa patience ; ses conseils et ses orientations en lien avec le métier de Médiation en santé

- Tout le personnel de l'Association AURORE pour l'encadrement et toute la convivialité qui ont régi nos rapports durant toute mon stage d'immersion

- Au groupe SOS Solidarité PARME de Villeneuve triage pour le calme et la quiétude, et à son personnel

- Madame **Haoulata Mihidjay** ma référente sociale pour l'encouragement, sa disponibilité durant cette formation

- **Kamdoum Sileha Odette**, ma mère pour son amour et son soutien inestimable

- **Johana Miljevic** pour ses encouragements et la relecture de ce mémoire

- A la Grande Famille **Kamdoum** à qui je dois cet esprit de résilience sans lequel je n'aurais pu achever cette formation

INTRODUCTION

Rendue à un moment de son histoire, l'humanité a trouvé salutaire de mieux structurer la Société en établissant des lois, des normes qui visent à rapprocher, réguler, harmoniser les rapports entre les Hommes: C'est l'amorce de la cohésion sociale avec en toile de fond garantir à tous le bien-être global au sein d'une société qui milite désormais pour l'équité et la paix durable.

Même s'il est clair que les deux guerres mondiales ; l'antisémitisme ; la pandémie du **VIH/ SIDA** ; récemment la COVID - 19; et bien d'autres fléaux et conflits contemporains semblent plutôt avoir porté une marge de discrédit à cet idéal, il n'en demeure pas moins vrai que de la plus haute échelle internationale jusqu'à la plus petite cellule sociale au sein des nations, la presque totalité ait adhéré à ce principe que Jean Jacques Rousseau a nommé : Le Pacte social.

Il s'agit en effet d'après l'auteur de la nécessité pour chacun de devoir ou de vouloir renoncer à tous ses droits particuliers ou du plus fort pour obtenir l'égalité des droits que procure la Société. Ceci étant, il reste fort probable que de cette logique naissent des organismes et structures de gouvernance internationaux ou nationaux tels que que L' **ONU**; **OMS**; **OTAN**; des institutions et systèmes étatiques (Les Démocraties; les Théocraties; les Monarchies, les Parlements , les Sénats, ...); de diverses institutions sociales et sociétales jusqu'à la plus simple union formelle autour du mariage des personnes. On a donc désormais d'un côté des Administrateurs et de l'autre des Administrés, tous régis relativement par des lois, des normes choisies ou dictées.

L' **OMS**, l'un des produits phares de ces accords humanitaires a pour cheval de bataille la problématique de la santé mondiale. Selon l'**OMS**, la santé se définit comme « *Un état de complet bien - être physique, mental et social qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité* ». Ainsi donc, l'on peut paraître physiquement et biologiquement très bien portant, mais, parce que mentalement instable, ce serait à tort que de se prétendre en bon état de santé.

Dans un parcours de vie, certains facteurs individuels ou environnementaux sont justement susceptibles d'enclencher un déséquilibre circonstanciel ou pérenne de la santé en occurrence mentale. Comme facteurs exogènes et potentiellement perturbateurs de l'équilibre mental, certaines lois et procédures administratives se devraient d'être prises en compte:

En effet, quand bien même celles-ci auraient été les mieux pensées et légiférées, Il arrive parfois que l'opérationnel ne soit pas toujours en phase avec les idéaux du départ. Dans ce cas, si rien n'est fait et surtout de manière opportune, il va sans dire des insatisfactions qui naîtront et n'iront que grandissant du fait de diverses frustrations engendrées. C'est encore ici la nécessité au nom du pacte social de trouver des moyens tactiques ou stratégiques dans la perspective de rétablir l'équilibre pour le bien-être de l'utilisateur.

Dans cet ordre d'idée, un nouveau métier est né et prend de plus en plus corps dans le monde du médical, social et médico-social. Il s'agit de la Médiation en Santé. Bien qu'il ne soit pas encore inscrit dans le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (**ROME**) ni dans le code de la Santé Publique en France (**CPMS** ; *Reconnaissance et Sécurisation du Métier des Médiateurs/ Médiatrices en*

Santé, Février 2024), depuis 2017, de part ses actions et son déploiement sur le terrain, le métier entre progressivement en droite ligne avec une panoplie d'outils ressources en faveur de la lutte contre l'exclusion et surtout des personnes vulnérables les plus éloignées du système de santé et du droit commun... Ceci m'amène à engager une réflexion autour de la problématique suivante :

L' impact potentiel des systèmes et procédures administratifs sur l'équilibre mental de l'usager: La Médiation en santé comme un outil de proximité et d'interface dans les stratégies vers la restauration d'un véritable pacte social.

Ma réflexion tout au long de ce travail sera centrée autour des grands axes tels que décrits dans le sommaire

I- LA SANTÉ MENTALE COMME UN SOCLE DÉTERMINANT DE L'INSERTION SOCIO - ÉCONOMIQUE DE L'HOMME

D'après l'expertise de l'organisme qui incarne jusqu'ici la plus haute autorité mondiale en matière de santé (L'OMS), la santé mentale est un « *état de bien-être qui permet à chacun de réaliser son potentiel, de faire face aux difficultés normales de la vie, de travailler avec succès et de manière productive, et d'être en mesure d'apporter une contribution à la communauté* »

Cet approche de l'OMS met bien en lumière la nécessité pour tout un chacun, s'il se veut intégré, de déployer au quotidien son potentiel, pour s'adapter tout en s'impliquant activement dans la construction de la société au sein de laquelle il évolue. Il va sans dire que cet idéal reste étroitement lié à la qualité de l'équilibre mentale qui à son tour est susceptible à un moment donné de faire l'objet de bien de fluctuations consécutives à plusieurs facteurs.

A - Quelques facteurs susceptibles d'influer sur l'état de santé mentale au cours de la vie

Plusieurs déterminants sont à prendre en compte quant à l'origine du déséquilibre mental chez un individu:

1 – L'hérédité et la santé mentale

Sauf cas d'exception notamment chez des personnes atteintes de la Trisomie 21, tous les êtres humains , quoique différents les uns des autres, ont en terme numérique un même héritage génétique proche de 99,99%. On l'estime à 21000 gènes environ (*Dossier/ Bio- informatique- Université de Genève*). Cet héritage influence nos caractères physiques, biologiques, psychologiques... dans une large mesure. La forme du nez, la taille des os, la couleur des yeux , le groupe sanguin, le sexe, les maladies héréditaires... Et diverses prédispositions pathologiques et comportementales sont autant de traits qui découlent de l'hérédité.

Selon une publication du 5 Juillet 2023 du Professeur de psychiatrie ANDREASSEN, par ailleurs Directeur au Centre Norvégien des recherches sur les troubles mentaux, « *Les facteurs génétiques jouent un rôle important dans le développement de la plupart des troubles mentaux* ». Notons néanmoins que certains déséquilibres mentaux sont aussi la résultante d'une interaction permanente entre la génétique, les facteurs environnementaux et le mode de vie.

2 - L' environnement , le mode de vie et la santé mentale

• L'environnement et la santé mentale

Dans sa publication du 19 Décembre 2024, le Groupe VYV ; Santé et Environnement met en évidence l'existence d'un lien entre l'environnement et la santé mentale, des interactions et des éventuelles répercussions.

En effet, que l'environnement soit artificiel ou naturel, son effet sur l'équilibre mental et le bien - être reste déterminant. L'exposition par exemple aux espaces verts, à un coup de soleil (tempéré) , à la plage , à l'air pure des espaces assez aérés , au parc , à la forêt, une randonnée, des safari... peuvent contribuer à réduire le stress physiologique ou psychologique. Ces actions du quotidien pourront bien influencer l'humeur et apaiser de manière significative de l'épuisement mental. Il semble même que le développement du potentiel des facultés cognitives en est fortement impacté, surtout lorsque le cadre de vie répond mieux aux critères de choix personnalisé.

• Le cadre vie et la santé mentale

L'ambiance du milieu de vie, celle où l'on passe le plus de son quotidien ; de son existence , est un déterminant non négligeable de l'état de santé mentale et des comportements circonstanciels ou avenir.

Quelques cas d' illustration :

La peur et le stress sont généralement le lot quotidien des personnes terrorisées par un environnement où règne fréquemment de l'insécurité. Une ambiance jadis paisible et qui se voit du jour au lendemain envahie et infestée par le grand banditisme, les agressions diverses, de vastes trafics de drogues et stupéfiants... la hantise ; la psychose... tel est généralement l'état mental des habitants de certains villes et quartiers populaires en France et dans le monde en général:

Craignant pour la sécurité des parents, élèves et corps enseignants, toute une école maternelle a récemment été contrainte de déménager en pleine année scolaire à cause d'un foyer de trafiquants de drogues qui avait pris d'assaut ses alentours les plus proches. Ceci s'est passé à Saint - Quen en Saint-Seine - Denis dans la Région parisienne <https://www.facebook.com/share/v/18x9w7SXR2/>. Il va sans dire du niveau de charge mentale engendré non seulement par la peur , mais surtout par des contraintes supplémentaires notamment en matière de disponibilité, de mobilité, de dépenses budgétaires... Un bouleversement inattendu qui vient ainsi perturber tout le quotidiens des victimes de ces actes de délinquance et d'incivisme.

Que penser de la charge mental quotidienne chez des personnes d'un certain âge ou d'une certaine condition physique qui pourraient vivre au 5ème, 6ème ... étages d'un immeuble sans ascenseur ou alors constamment en panne?

Que dire de la surprise d'un événement ponctuel ou chronique, bienveillant ou malveillant, dont le choc des émotions peut parfois conduire à des ondes de propagation de stress aux conséquences

psychologiques ou psychiques plus ou moins remarquables dans la durée et dans le temps? Il s'agira par exemple d'une retraite mal préparée; des rescapés d'une catastrophe naturelle ; d'un divorce violent; de la perte d'un emploi ou même d'un être cher (Alphonse LAMARTINE ; L'ISOLEMENT « *Un seul être vous manque et tout est dépeuplé* »; de l'annonce d'une pathologie grave... Ce sont là autant d'éléments en lien avec le cadre vie et qui seraient de nature à venir bousculer de manière temporelle ou durable l'équilibre mentale et surtout émotionnel d'un individu.

Il importe néanmoins de relever que l'impact des chocs varie bien souvent d'une personne à l'autre en fonction de plusieurs paramètres tels que la personnalité, de prédispositions physiques, psychosomatiques...

3 - Les substances psychoactives , les pathologies graves ou chroniques Et la santé mentale

Une consommation abusive ou chronique des drogues illicites, des substances qui ont un effet sur le bon fonctionnement du système nerveux central peut à l'immédiat ou à terme provoquer chez l'Homme des troubles mentaux bénins ou sévères.

Cas des substances telles que:

L'alcool, l'héroïne, le cannabis, des médicaments contre le stress ou l'anxiété, des hallucinogènes, des amphétamines ...

Certaines pathologies ponctuelles ou chroniques sont aussi à l'origine de pas mal de troubles de la santé mentale chez un individu.

À ce niveau, selon le type de pathologie et de son ampleur, l'individu sera probablement affecté non seulement par les effets dévastateurs de la maladie en elle - même, ses conséquences potentiellement handicapantes, mais encore et surtout par le regard de la société:

Cas des personnes des années 1990 vivant avec le virus du VIH / Sida et qui ont été estampillées par une étiquette pour le moins stigmatisant sous l'appellation des « Quatre H »; sous entendu Homosexuels, Haïtiens, Hémophiles, Héroïnomanes (*l'Agence France - Presse du 10 Mai 2023*).

Cependant, force est de constater qu'aujourd'hui, grâce aux progrès de la science (**PrEP ; TPE...**) et de l'éducation des masses, le regard d'une majeure partie de la société sur ces personnes a beaucoup évolué. Des préjugés ont été plus ou moins transcendés facilitant ainsi leur insertion socioprofessionnelle et par conséquent l'allègement de la charge mentale liée à cette pathologie.

Tout compte fait, pour revenir à la question primordiale de la santé mentale dans sa globalité, certaines attitudes observées telles que :

Une baisse de moral suivie de souffrances psychologiques manifestes; la perte soudaine ou progressive de l'estime de soi, l'isolement, l'agressivité, les détresses... Des souffrances psychologiques en lien avec des troubles psychiatriques (dépression, les troubles bipolaires, la schizophrénie, les troubles anxieux et

les addictions), sont généralement soit des signaux d'alarmes ou des preuves factuelles de présences de troubles mentaux.

Face à de telle situation, si la prise en charge (Préventive ou curative) n'est pas actionnée à temps, ces troubles sont susceptibles de compromettre à court, moyen ou à long terme la santé globale et par induction l'intégration réelle de l'individu au sein de son environnement ou de son périmètre de vie.

B - Quelques périmètres déterminants de l'état de la santé mentale

«*L'Homme est un animal social*» (*Aristote, philosophe grec du 4 ème siècle avant Jésus-Christ; Les Politiques*). L'Auteur met en évidence l'idée suivant: L'Homme arrive au monde dans un environnement précis. Il ne s'engage donc pas comme un électron libre au sein de la Nature car tout au long de sa vie, l'Homme est en interactions permanentes avec son entourage.

Dans quelle mesure la santé mentale peut- t - elle donc impacter les rapports entre l'individu et son périmètre de vie (familial ; professionnel, amical et dans la société en général)?

1- La santé mentale et le cercle familial

La famille représente la cellule de base de la société. C'est dire combien elle est déterminante dans la construction et l'équilibre de la société. En France comme dans bien de pays dans le monde, toute une législation a d'ailleurs été créée pour veiller au bien être des personnes et de la famille en général. Il s'agit du Code de l'Action Sociale des Familles.

L'individu est bien souvent le reflet des principes; des valeurs et surtout de la qualité de climat qui alimente les bases de la cohésion familiale.

Dans le cas d'espèce, des partenaires enclins à se valoriser mutuellement à la moindre occasion; à la bienveillance, disponibles et très à l'écoute des besoins les uns des autres, construisent généralement un climat familial assez paisible et stable. C'est parfois des ingrédients assez facilitateurs d'un réservoir émotionnel constant et laudatif au sein de la famille. Il y'a donc de forte chance que l'impact sur la santé mentale des membres de la famille et la répercussion sur l'expression de leur potentiel hors et dans les murs soient assez remarques.

A contrario , des victimes de diverses violences intra-familiales (Maltraitements, alcoolisme des ou de l'un des parents, violences physiques, verbales, sexuelles, abandon...) ; des personnes vivant ou traînant un passé affectif et émotionnel assez tumultueux, auront par exemple tendance dans leur rapports du quotidien, à répercuter leur mal être enfoui ou manifeste autour d'elles. Pour des parents, ce sera parfois sur la qualité du traitement qu'ils pourront infliger au quotidien au conjoint ou à la progéniture, laquelle progéniture aura tendance à vouloir reproduire le même schéma de violence au sein de son entourage scolaire, amical, voisinage...

C'est encore ici le lieux de mettre un accent particulier sur la nécessité de veiller à la qualité de travail qui revient au dispositif de protection et de promotion du bien être de l'enfance (l'Aide Sociale à l'Enfance). La situation peut davantage préoccuper si l'on s'attarde un temps soit peu sur cette

publication d'Emmanuelle SEVERINO étudiante à l'ESSEC. Elle déclare du moins ceci: « *La moitié des mineurs de l'aide sociale à l'enfance souffrent des troubles psychiques... cinq fois plus que la moyenne nationale. Alors que la gestion des traumatismes est indispensable pour construire leur personne adulte* », Publication santé; Terra Nova ; 27 Août 2024

Toutefois, la famille reste la source de base qui construit, alimente et forge la personnalité. C'est encore le noyau embryonnaire du développement psychique et psychologique de l'individu qui deviendra plus tard un influenceur de la sphère sociale en général et du milieu professionnel en particulier.

2- Santé mentale et le cadre professionnel

Le rendement et l'expression des performances individuels et mêmes collectifs d'une structure à une Nation, reposent sur plusieurs facteurs dont l'état de santé mentale des professionnels (Citoyens). A cela s'ajoutent bien d'autres aspects qui seront davantage élucidés dans la suite de ce travail de réflexion.

Comme relaté plus haut, le cercle familial et l'ambiance du climat représentent une bonne part du capital émotionnel propulseur à souhait du potentiel d'un individu. Viennent ensuite les compétences (savoirs ; savoirs - faire et savoirs - être); base incontestable des critères de choix dans un recrutement.

Mais alors quant bien même ces critères seraient réunis, il importe cependant de relever un fait: Le niveau d'expression du potentiel repose davantage sur la qualité de l'administration... du management et de la culture qui prévalent au sein d'un groupe ou d'une Nation. Je dirais même du management qu'il est un gage inconditionnel du niveau de levier émotionnel chez un individu.

En effet, le sentiment d'être accepté, considéré et valorisé notamment par la reconnaissance et une juste rétribution de l'effort fourni, du travail effectué, contribue sans aucun doute à renforcer la confiance en soi ; propulser le niveau de satisfaction et d'implication dans les objectifs ou la vision globale liée à la structure donnée.

Dans le cas contraire c'est la frustration, l'anxiété, le stress répété, susceptible de conduire à la dépression. Et lorsque le sentiment d'insatisfaction récurrent atteindra son point culminant, bienvenues aux revendications de tout ordre. À ce niveau, si rien n'est fait et de manière opportune, c'est le Burn-out qui ne tardera pas de s'installer, ou des démissions et dans le pire des cas le suicide.

Un cas qui illustre bel et bien cette lecture des choses, est celui du corps des professionnels de la santé surtout en France qui ne cesse de s'effriter depuis la récente crise mondiale de la COVID - 19. https://youtu.be/zy_9vlixbhc?si=rD3pu38jsok-UuV2

La situation se serait davantage dégradée partant probablement du fait qu'après avoir été chaque jour encensés et ovationnés pour leur engagement en première ligne au côté de la guerre contre la pandémie de la covid- 19, peu après, beaucoup se sont vus presque harcelés et bousculés dans certains aspects de leurs libertés individuelles... au point d'opter pour la démission pure et simple ou des reconversions.

Tout compte fait, qu'il s'agisse du cercle Familial, du milieu professionnel, des réseaux d'amis et tiers, de la vie citoyenne, la sociabilisation en général; que dirais-je, la vie au quotidien est une succession de choix et d'interactions permanents. Le développement et l'épanouissement de l'Homme reposent davantage sur la dynamique, la qualité et la nature de ces (ses) choix de chaque instant. Qu'ils aillent des

plus simples au plus complexes; des plus banaux aux plus conséquents; des plus fugaces au plus chroniques, la réalité reste que ces (ses) choix auront toujours pour vecteur directeur les trois notions suivantes: Le Droit, le Devoir avec comme pierre angulaire la notion de la Loi.

L'organisation et le fonctionnement de toute structure dépendent essentiellement de ces trois notions qui elles, reposent de manière globale sous le pouvoir d'une administration relativement circonscrite. Ainsi donc, pour mieux se repérer dans les méandres de ce trio contigu et communicant (Devoir - Loi - Droit) , l'individu a plus que jamais besoin de recourir sans cesse au discernement qui requiert à son tour un bon équilibre des facultés mentales. À ce stade, deux questions se posent avec acuité :

Comment mettre en lumière l'évidence d'une interaction entre le pouvoir administratif; les procédés et la santé mentale des administrés? Quel est l'impact du pouvoir administratif sur la dynamique au sein d'une structure donnée?

II- LE RÔLE VOCATIONNEL DE L'ADMINISTRATION ; BAROMÈTRE DE DÉVIATION VERS LA VIOLENCE ADMINISTRATIVE ET SES CONSÉQUENCES SUR LA SANTÉ MENTALE DES USAGERS

L'Administration à mon avis, peut être assimilable au prolongement de la main exécutive au service de la pensée législative. Tel le souffle qui alimente la vie, l'Administration est comme de l'oxygène pour une organisation. C'est elle qui impulse et oriente la dynamique au sein d'une structure pour un objectif précis. Elle a de ce fait un rôle vocationnel.

A- Le rôle vocationnel de l'Administration

Si l'on veut rester fidèle à la logique du pacte social évoqué dès l'entame de ce travail, l'Administration devrait répondre à une double vocations:

- Gérer et rendre opérationnel les lois et ordonnances à travers des stratégies et techniques appropriées.
- Veiller et garantir la sécurité ; le bien - être et l'épanouissement commun au sein des diverses sphères territoriales, sociales et individuelles.

L'Administration est de ce fait tributaire de la ligne éditoriale circonscrite par la législation en vigueur au sein d'une organisation (Famille, Communauté, Entreprise, Pays...). Comme tout système, elle a recours aux divers moyens et outils dans le cadre du déploiement de ses actions et de sa stratégie. Ces moyens et outils peuvent être englobés autour des grands axes tels que:

Des lois et des accords (Internes et externes) ; des finances ; du matériel et de la logistique ; de la ressource humaine. Toutes ces moyens fédèrent au service du droit et du devoir pour le développement et l'épanouissement de l'utilisateur.

En ce qui concerne une Nation , la viabilité et l'efficacité de son Administration tiennent à l' équilibre d'une certaine organisation architecturale que je pourrais comparer au rôle que joue la colonne vertébrale pour le corps humain. Il s'agit en effet de:

- L'État
- L' Administration territoriale
- L' Administration hospitalière

De même que par une agression interne ou externe (L'usure de l'âge, un accident, une infection...) la colonne vertébrale peut éventuellement subir des assauts d'une gangrène et provoquer une défaillance anatomique ou physiologique, il peut arriver à un moment donné que l' Administration devienne défaillante tant dans les moyens qu'au niveau des procédures.

Comme illustration, l'on pourrait évoquer:

Des lois très instables ou obsolètes dans le temps ou dans l'espace, parce que coupées des réalités contextuelles.

- ➔ Une ressource humaine peu motivée et insuffisante sur plusieurs aspects (Compétence, effectif...).
- ➔ Des déficits budgétaires allant même jusqu'à mettre en péril le financement des projets d'intérêt commun et à caractère parfois vital.
- ➔ Des moyens logistiques insuffisants ou peu adaptés.
- ➔ Une organisation anarchique ou mal circonscrite.
- ➔ Un leadership peu coopératif et peu consultatif...

Une Administration qui du jour au lendemain présente des caractéristiques qui s'apparentent à des signes précurseurs d'un état de déchéance structurelle et managériale, peut - elle encore prétendre garantir l'épanouissement; le bien être psychosocial sans toutefois paraître user de la violence administrative à l'endroit des administrés? Peut - elle encore espérer une réelle adhésion de la conscience collective sans risque d' éclaboussures sur la santé mentale des administrés ?

B- Baromètre de déviation vers la violence administrative et ses répercussions sur

La santé mentale de l'utilisateur

Si l'on s'accorde toujours avec l'esprit du pacte social à savoir le renoncement des forces et intérêts individuels au profit de la cohésion sociale, une Administration qui se veut forte et efficace devrait briller par ses actions de nature à inciter à l'adhésion sans cesse des consciences individuelles autour des valeurs et de la vision incarnées par l'organisme dont elle dépend (Famille, communauté, cadre professionnel, Nation...). Pour y parvenir et s'y maintenir, elle se doit alors d'assurer à plusieurs niveaux une veille permanente :

- La considération et la stabilité des organes de base (Le peuple ; ensemble des administrés dans leurs différents champs d'expression des talents et potentiel)
- La fiabilité et l'adaptation dans le cadre des pratiques des procédures légales au profit des administrés.
- La promotion de la justice et de l'équité tout en tenant compte des forces et des faiblesses de chacun des administrés
- La sécurisation des biens et des personnes par le maintien de la paix extérieur et intérieure (individuelle et collective)
- Le respect des droits et des devoirs individuels et collectifs

Cet idéal ne sera rendu possible qu'en fonction de l'importance et du privilège qu'une Administration pourra accorder à la consultation permanente (Votes, élections, référendum...) ; à une écoute active et réactive, gage incontestable d'un véritable dialogue social et consensuel. Autrement il y a risque pour les Administrés de se sentir incompris et de ce fait marginalisés. La nécessité de matérialiser les diverses insatisfactions et frustrations ne tardera pas à s'imposer telle une suite logique. D'où des soulèvements et revendications de tout ordre: Grèves récurrentes surtout à des périodes jugées sensibles et stratégiques (**SNCF** et les vacances de Pâques, Noël, Saint Sylvestre) ; manifestations publiques(Gilets jaunes , personnel des crèches et de la petite enfance, personnel de santé, le monde agricole...); insécurité ambiante...

En effet, certains faits, lorsqu'ils deviennent chroniques, peuvent être révélateurs des signes précurseurs de violences dites administratives. Ils sont potentiellement déstabilisateurs pour l'équilibre mental des usagers.

Pour ce qui est de la France, j'ai jeté mon dévolu sur quelques aspects en lien avec l'administration de sa société contemporaine.

Il s'agit des aspects suivants:

- L'instabilité remarquée dans la fréquence des remaniements pour un poste administrative aussi sensible que celui du Premier ministre: *INFO- RLT; Lana KAGEYAMA & AFP;05/12/2024, « Depuis le début de la V République en 1958, cinq autres Premiers ministres ont occupé le poste pendant moins d'un an: Bernard Cazeneuve (155 jours), Gabriel Attal (189 jours, sans compter les deux mois de*

gestion des affaires courantes après sa démission), Édith Cresson (323 jours), Maurice Couve de Murville (345 jours) et Pierre Bérégovoy (361 jours)».

Michel Barnier (90 jours) bat ainsi le précédent record de brièveté détenu par Bernard Cazeneuve» .

Comme conséquence :

Pas assez de temps pour étudier en profondeur certaines problématiques socio- économiques cruciaux (La question de l'âge de départ à la retraite...) afin d'y apporter des propositions de lois les mieux indiquées.

• Frein au sein de la dynamique socio-économique nationale et peut-être internationale. Ceci étant, n'y aurait- t- il pas de quoi susciter de l'incertitude au sein de l'opinion publique et peut-être même assez de sérénité quant à l'avenir de cette Administration? Claude RAYNAL, responsable de la commission finance 2025 au Sénat , dans une publication de Camille Gasnier 16/09/2024; Public Sénat déclare .« *Le budget 2025 retardé... Cela n'est pas de la responsabilité du Premier ministre, mais du Président qui a mis deux mois à le nommer.* »

Une Administration qui devient si fluctuant et instable au fil de temps, devrait-t-on en lire des signes prémonitoires d'une éventuelle contre performance dans la programmation de ses objectifs et de son fonctionnement en général ? Et si l'on se réfère à la réalité du pouvoir d'achat d'une grande catégorie de population, que dire de l'inflation qui évoluent désormais plutôt en dents de scie? Peut- t- on seulement estimer au quotidien la qualité de vie des administrés et l'impact sur la charge mentale?

Autre marque assimilable à de la violence administrative est:

➔ La question fort inquiétante du désert médical et de la restructuration hospitalière devenue chronique au fil des temps.https://youtu.be/zy_9vlixbhc?si=rD3pu38jsoK-UuV

En octobre 2023, la ministre de la Santé de l'époque, Agnès Firmin-Le Bodo, a presque choqué les esprits par cette phrase au Sénat : « *87 % de la France est un désert médical.* » ;Maxime T'SJEON ; Actu.fr, 20/03/2025

L'une des répercussions d'une telle situation sur les parcours des soins témoigne d'un niveau de dysfonctionnement plutôt ambiant: Contrairement à la décennie antérieure, réussir à obtenir un rendez-vous en temps réel chez un médecin surtout spécialiste relève aujourd'hui plutôt d'un exploit que d'une évidence.

Les délais pour obtenir un rendez - vous chez un médecin généraliste ou spécialiste ne cessent de s'allonger au fil du temps. Confère l'illustration ci – dessous inspirée des chiffres d'une enquête de la Fédération Hospitalière de la France réalisée en 2024; Maxime T'SJEON ; Actu.fr, 20/03/2025.

→ Médecin généraliste : 10 jours en 2024 pour obtenir un rendez-vous contre 4 jours en 2019 ;

→ Pédiatre : 3 semaines et 3 jours en 2024 contre 2 semaines et 4 jours en 2019 ;

- ORL : 2 mois en 2024 contre 1 mois et 1 semaine en 2019 ;
- Gynécologue : 2 mois en 2024 contre 1 mois et 3 semaines en 2019 ;
- Cardiologue : 2 mois et 2 semaines en 2024 contre 1 mois et 3 semaines en 2019.

Les chiffres de l'enquête montrent bien une dégradation de ces délais.

Autre conséquence est la suspension ou l'abandon total des soins entraînant de la récurrence et des complications accrues surtout dans le cas des pathologies chroniques (**VIH / SIDA**, Hépatite , Diabète ...) ; sabotage du système de la prévention, augmentation des dépenses pour les caisses de la **CPAM**; sur engorgement des urgences ; surcharge mentale et physique des professionnels de la santé... Taux de burn out potentiellement élevé au fil de temps.

Dans les cas les plus rudes d'agressions psychologiques fortement ressenties par certains professionnels de la santé, tout laisse croire que la Raison aurait finalement cédé place au pire et de façon hyper-dramatique:

Selon toute invraisemblance, à défaut d' avoir à vivre et affronter constamment des batailles telles que:

- ➔ Le sentiment d'être pris au piège de devoir continuer à vouer honneur et fidélité (Même au péril de leur santé mentale et physique) au serment d'hypocrate, ceci malgré le contexte d'insuffisance criarde de moyens logistiques et d'objet de gratification.

Autrement:

- ➔ Le fait de se sentir dans une posture de devoir trahir le serment d' Hyppocrate, ou alors de passer pour complices au regard de la qualité de plus en plus dégradante des services hospitaliers.

Ces professionnels du corps médical n'en pouvaient assurément plus face à l'emprise d'un système aux allures de plus en plus défaillantes et oppressantes. C'est peut - être la principale raison pour laquelle l'option de se ôter la vie se serait présentée à leurs yeux comme l'ultime voie de délivrance et de « salut ».

L' Actualité la plus récente fait d'ailleurs état de plaintes à l'encontre de certaines hautes Autorités administratives accusées de responsables institutionnelles dans ce phénomène de suicides récurrents dans le milieu du corps médical notamment en France: « *Suicides et Harcèlement moral à l'hôpital public : Une plainte visant trois ministres déposée devant la Cour de justice de la République...Cette plainte pour "harcèlement moral, violences mortelles, homicide involontaire, et mise en péril de la personne", a été déposée jeudi 10 avril ...*» Franceinfo 14/04/2025

Toujours dans le registre des violences administratives, à la complexité de certaines procédures, s'est ajoutée la dématérialisation par le numérique et son lot de conséquence tant positives que négatives.

La dématérialisation a été mise en place dans le souci de s'arrimer à l'évolution incontestable et hyper grandissant que le monde connaît en matière de la technologie et du numérique. Et davantage pour faciliter la tâches (Gain en temps; limitation des éventuels risques liés à la mobilité physiques et géographique...) aux usagers dans leurs démarches administratives. Mais alors, notons que cette innovation fait très souvent face à pas mal d'obstacles engendrant beaucoup frustrations chez les usagers:

Internet n'est toujours pas à la portée de tous; surtout des personnes vulnérables vivant un certains niveaux de précarité (Allophones ; pas de ressources ou limitées, hébergement précaire...) ou des personnes vivant dans des endroits les plus reculés du monde urbain. Les personnes d'un âge assez avancée ont aussi de la peine à s'adapter à l'évolution rapide et même vertigineuse du monde contemporain.

Comme conséquence, on assiste à beaucoup d'abandon ou de retard dans les mises à jours des documents personnels ; des parcours de soins... À ceci viennent s'ajouter les angoisses et frustrations dues à la lenteur d'un système administratif assez complexifié par l'excès de la paperasses et des procédures.

Un autre fait ambiant potentiellement vecteur de la violence ressentie dans l'administration des usagers est:

- L' épineuse question de l'immigration.

La fréquence de mutation des lois et procédures surtout au gré des sensibilités politiques n'a cessé de diviser l'opinion nationale et internationale. La stabilité mentale et émotionnelle des concernés des premières loges (Les migrants) ne cessent de suffoquer au fil des débats: « *Le droit des étrangers en France a été réformé 18 fois entre 1996 et 2021, 29 fois depuis 1980 , 117 fois depuis 1945 avec les mêmes objectifs...sans réussir à contenir la poussée de l' extrême droite* » <https://fr.wikipedia.org> ; Loi du 26 Janvier 2025 pour contrôler l'immigration, améliorer l'intégration

Cette instabilité si fréquente des lois donne parfois du fil à retordre même aux professionnels du médico-social; assistants sociaux, médiateurs sociaux et santé, le corps médical... dans le cadre de l'exercice de leur fonction quotidienne:

Confrontés à certaines situations, certains professionnels ont de plus en plus du mal à vite se repérer en ce qui concerne des éléments utiles pour le traitement des dossiers, encore moins pour une orientation en temps réelle des personnes qu'ils accompagnent au quotidien. À ceci vient s'ajouter une fois de plus des complications engendrées par la dématérialisation des procédures. Celles – ci sont désormais et de plus en plus soumises à une technologie qui, elle, n'est pas toujours à la pointe ou alors fonctionnelle à souhait.

Les étrangers en territoire français, notamment les migrants ; en sont d'ailleurs très impactés quand il s'agit des procédures de régularisation ou du renouvellement de leur séjour.

En effet, depuis 2020, toute une plate forme numérique; l'**ANF**, a été mise sur pied. Seulement si l'on s'en tient un temps soit peu à l'ampleur des divers dysfonctionnements opérationnels, il y aurait de quoi émettre des réserves quant à son impact positif sur l'avancement de la situation des sans papiers en France et par conséquence de leur niveau de sérénité mentale.

En effet, l'on n'est pas loin de croire que les queues physiques jadis observées devant les préfectures se seraient substituées en queues numériques. Seulement, la charge mentale que l'on ressent dans une queue physique s'avère moins pénible que le stress et la solitude qu'on pourrait éprouver dans une hypothétique queue virtuelle, derrière l'automatisme ou l'écran sans âme d'un ordinateur quelque sophistiqué qu'il soit.

En effet, quoique contraignant et pénible (Veillée sur le site même de la préfecture ou réveil très matinal si l'on espère occuper les premières loges), vu sous un autre angle, la présence physique en compagnie des autres personnes aurait un impact psychologique potentiellement plus apaisant et consolateur : Le fait d'endurer l'attente en compagnie d'autres personnes peut produire sous l'effet de masse un sentiment plus ou moins relatif d'une personne à l'autre. L'on serait finalement amené à s'apitoyer de moins en moins sur son propre sort en relativisant peut - être les choses. Ce qui contribuerait à amoindrir dans une certaine mesure le poids de la charge mentale due.

En attendant dans les rangs, si vous avez une facilité à nouer des contacts, vous pouvez à travers des échanges... créer du lien et partager des expériences sur des sujets d'intérêt général et mêmes spécifiques. Vous chasser ainsi le stress ne serait - ce que pour la circonstance. Vous pourriez éventuellement faire des rencontres peut-être même avec des perspectives susceptibles d'impacter tout un destin :

Pour la petite histoire, je connais un couple très heureux, qui doit jusqu'aujourd'hui son tout premier coup de foudre aux fastidieuses queues des préfectures des années 2010... Quel paradoxe ! Et pourtant, que de beaux souvenirs pour ce foyer qui file jusqu'à présent le parfait amour. Un mal pour un bien, dira - t - on finalement !

Toutefois, à en croire le retour de terrain, bien que porteuse de beaucoup d'espoir en matière d'innovation et de célérité dans le traitement administratif des migrants, l'ANF a encore du chemin à performer. Vivement que les choses s'arrangent et décollent au plus vite pour le salut de ces migrants. Ça urge d'autant plus que des cas de détresses ne cessent de se faire recenser. Quant bien même beaucoup s'y prennent toujours à temps, certains usagers voient malgré tout le fruit de leurs efforts si péniblement acquis s'effriter faute de célérité dans le traitement de leurs dossiers de titre de séjour ou de du renouvellement du séjour.

Pour les plus fragiles et les plus vulnérables, c'est parfois la porte propice pour sombrer dans la dépression. A ce niveau, plusieurs sont parfois amenés à se réfugier derrière des palliatifs malheureusement de nature à porter plutôt préjudice à leur santé en général et la stabilité mentale en particulier (Drogues, stupéfiants , alcool, agressivités...). Nul doute que cette situation peut contribuer à exposer davantage la société toute entière à une insécurité latente ou même avérée dans certains cas.

A ce sujet, jetons un temps soit peu un regard attentif sur le campement des migrants érigé sous le pont de la Porte de la Chapelle dans le 18ème arrondissement de Paris... Certes, à bien voir de près, il reste évident que la raison de la présence de chaque personne dans ces abris de fortune, est liée à des individualités qui varient les unes des autres soit! Mais alors et s'il s'agissait néanmoins de potentiels bâtisseurs de la Nation? Quel gâchis ! Quelle perte tant pour le pays d'origine que pour celui d'accueil! Au final, quelle perte pour l'humanité tout entière !

D'après un détail de Daniel HERMENT Animateur Territorial Alsace - Défenseur des droits, « *Cette dématérialisation des démarches de renouvellement des titres de séjour a entraîné des bugs et des difficultés qui empêchent les étrangers de régulariser leur situation dans les délais impartis...Des gens*

peuvent perdre leur emploi – souvent dans des secteurs en tension - ou leurs allocations familiales, les étudiants risquent de ne plus pouvoir faire de stages, s'inquiète Daniel Herment. Autant de situations qui peuvent être sources de difficultés financières et de souffrance psychologique et sociale alors qu'on parle de gens parfaitement intégrés dans la société.» Caroline MOREAU; Franceinfo; 04/04/2025

En général, la gestion des questions liées à l'immigration suscite bien de situations de nature à mettre en péril l'équilibre mental tant des migrants que celui des administrateurs mondiaux et même de chaque Nation. Malgré le fait que l'immigration demeure un fait historique et anthropologique, la réalité est que chacun se la vit toujours à son niveau et d'après ses convictions.

- Que penser du foisonnement des **OQTF** (Cauchemar du migrant sans papier), qui pour la plupart ne sont jamais exécutées tant et si bien que l'on serait en droit de se poser la question même de la pertinence de certaines ordonnances. Seulement 20.000 exécutions sur 140.000 **OQTF** prononcées en 2024 soient 14,28% : *« Le directeur général de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration a dévoilé le taux d'exécution des **OQTF** en 2024. Et les résultats ne sont pas à la hauteur , a-t-il regretté au micro de France info ce mercredi 26 février »* [Audrey SENECA](#); Le Journal du Dimanche 27/02/2025

- Que dire du cas de ces sans papiers à qui l'on demande des bulletins de paies pour être régularisés et en même temps le droit au séjour pour travailler? Ce que la logique pourrait qualifier ici de grand paradoxe, c'est lorsque ces mêmes personnes en situation irrégulière réussissent à braver tant bien que mal les embûches d'une Administration presque insaisissable outre mesure, ils travaillent et s'acquittent de leurs devoirs fiscaux au vu et su de cette même Administration sans trop de questionnement cette fois - là. C'est encore le lieu de se poser la question sur le niveau de pertinence en ce qui concerne la problématique de la régularisation des travailleurs sans papiers dans les métiers dits en tension: Avec quels « papiers » travaillaient – t - ils jusqu'ici et remplissaient – t- ils si fidèlement leurs devoirs auprès de l'administration fiscale et de la sécurité sociale? Peut - être sous alias...? C'est justement à ce niveau que la connexion entre mes neurones et mes neuromédiateurs se brouille quelques fois sous le choc de tout ce qui me semble si contradictoire. Quel poids sur la santé mentale à mon avis!

- Que dire encore de l'aspect presque déshumanisant de certains projets de loi à l'instar de celle qui interdirait désormais le mariage d'un sans papier sur le territoire français : *« La proposition de loi adoptée le 20 février 2025 par le Sénat vise à interdire le mariage en France à toute personne séjournant de manière irrégulière sur le territoire»* <https://www.leclubdesjuristes.com>

Il est important de mentionner ici le fait que ce projet de loi remet ainsi en cause l'un des points saillants des droits fondamentaux inscrits dans la déclaration universelle des droits de l'Homme:

article 16. 1. *«A partir de l'âge nubile, l'homme et la femme, sans aucune restriction quant à la race, la nationalité ou la religion, ont le droit de se marier et de fonder une famille»*

La liste des actions de nature à mettre en évidence le caractère parfois violent de l'Administration (À quelque niveau d'autorité que ce soit) est loin d'être exhaustive. Par contre, les répercussions sur le quotidien des victimes pourront à quelques exceptions près se résumer aux désagréments suivants :

Un frein pour l'insertion et intégration socio-professionnelle des concernés; un frein par induction pour le développement économique de la Nation tout entière. Et si la situation perdure, il est possible pour eux de perdre progressivement toute motivation pour ce qui est du désir de se projeter à l'avenir. C'est parfois aussi l'isolement dû aux frustrations cumulées et par extension la déstabilisation de l'équilibre mental, et peut - être même de la paix sociale.

À ce niveau, que faire pour aider ces personnes vulnérables, vivant ou pas dans une certaine précarité, à empêcher que leur condition ne prenne le dessus sur la nécessité de veiller sur leur propre santé, à l'accès ou le maintien dans le droit pour tous?

Et pour ceux qui vivent dans l'ignorance ou alors se sont plus ou moins éloignés du système de prévention, des parcours de soins, comment les aider à s'y réintégrer et à s'y maintenir ?

Autant de questions qui préoccupent et devraient davantage interpeller les Politiques, l'Administration et tous les acteurs sociaux; chacun dans son domaine de compétences et potentiel si jamais l'on aurait toujours à cœur de demeurer fidèle aux idéaux du pacte social de départ.

Au vu de ce qui précède et notamment de tout ce qui a été mentionné jusqu'à présent autour des sujets suivants : L'impact de la santé mentale sur intégration socio-professionnelle; le rôle vocationnel de l'Administration; le baromètre de sa déviation vers une violence dite administrative, une question se pose avec acuité : Quel est l'intérêt réel de la Médiation en santé dans les rapports entre L'Administration et les Administrés ?

III- LE RÔLE STRATÉGIQUE DE LA MÉDIATION EN SANTÉ DANS LA RECHERCHE DE L'ÉQUILIBRE ENTRE L' ADMINISTRATIF ET LE BIEN-ÊTRE INDIVIDUEL ET COLLECTIF : QUELQUES SUGGESTIONS

C'est à la suite d'une prise de conscience réelle des inégalités sociales notamment en matière de santé publique et d'accès au droit commun que la Médiation en santé, à peine naissante en France, s'inscrit désormais comme l'un des pons privilégiés dans la communication et l'interaction; indispensables entre les couches sociales concernées et les professionnels du médico-social, médicale, sociale, les détenteurs du pouvoir décisionnaire. Il s'agit beaucoup plus des personnes vulnérables qui vivent dans un certain état de précarité et sont de ce fait de plus en plus détachées, éloignées ou ignorantes des divers dispositifs de santé publique et du droit commun.

De façon concrète, qu'est - ce la Médiation en Santé ?

A- Définition de la Médiation en Santé

Depuis le lancement du **DU Médiation en Santé** (2017), à l'Université Sorbonne Paris Nord, il est presque de tradition pour chaque promotion de proposer d'un commun accord sa définition de la Médiation en santé. Fidèle à cette logique, la promotion 2025 à laquelle j'appartiens a tenu à se prononcer à son tour :

En effet, après concertation et mûres réflexions, se référant aussi à la définition de la Haute Autorité de Santé, et sous l'approbation du Professeur Oliver BOUCHAUD par ailleurs Responsable principal de l'organisation **DU Médiation en santé**, nous avons finalement convenu ce qui suit:

« La médiation en santé est un processus qui a pour objectif de faciliter l'accès au soin des personnes éloignées du système de santé ou en manque d'information. C'est un processus de tissage de liens, d'interface, entre les professionnels de santé et les patients qui permet de les maintenir dans le système de santé et de réduire les inégalités de santé. Le médiateur doit faire preuve d'écoute active, d'aller-vers, de non-jugement et d'une utilisation maîtrisée de son réseau pour orienter, accompagner, autonomiser et améliorer l'état de santé global des personnes. Il tient également un rôle de sensibilisation auprès des professionnels de santé concernant les difficultés des patients à réaliser leur parcours de soins »

A la lumière de cette définition, quels sont les moyens ou les outils les plus indissociables du champ opérationnel de la Médiation en santé ?

1- Son Socle d'appui et quelques principes fondamentaux

a- L' « Aller vers»

Une lecture directe ou en filigrane de sa définition laisse simplement comprendre que toute la stratégie de la Médiation en santé ; de l'assistance sociale orientée la mieux adaptée aux couches sociales les plus vulnérables et marginalisées, repose de manière intrinsèque et fondamentale sur le principe de l' «Aller vers ».

L' **ADN** de cette stratégie consiste à dépasser le cadre du « confort » physique du périmètre essentiellement administratif pour se déplacer désormais et de façon inconditionnelle vers ces personnes qui se sont détachées des dispositifs publics de santé et du droit commun. Si l'on veut demeurer toujours fidèle à l'idée du pacte social du départ, l'ordre traditionnel de l'usager qui se déplace vers les guichets afin de soumettre son besoin, devrait plutôt s'inverser face à la vulnérabilité de ce type de public. C'est désormais le « guichet » qui se déportera vers le lieu de vie de cet usager spécial de par sa condition... C'est dans ce cadre qu'il pourra mieux juger et estimer le degré de précarité et de détresse susceptibles de constituer des obstacles ou des freins pour son accès et sa prise en charge médico-sociale.

En effet, vivant en exclusion dans un état de précarité manifeste, le contact général montre que pour des besoins pourtant évidents, ce public a tendance à perdre progressivement tout réflexe ou toute volonté d'initier la moindre démarche en matière de soins encore moins de la prévention.

Du coup, il s'agit davantage pour la Médiation en santé une fois auprès de ce public, d'œuvrer à créer une juste proximité par une écoute active et de l'empathie. Ceci permet d'instaurer un climat de confiance favorable à l'ouverture à l'offre d'assistance et à la collaboration. Ceci permet encore de mieux orienter l'accompagnement vers des dispositifs ou des réseaux d'intervention compétents (Professionnels de santé, structures médico-sociales, structures administratives de droit commun, Association...)

L'approche de l' « **Aller vers** » consiste dans un autre sens pour la Médiation en santé; en sa qualité d'acteur de terrain, d'œuvrer aussi au côté des professionnels compétents pour les informer, les sensibiliser sur l'environnement et les réalités du vécu quotidien des patients issus de ce type de public. L'objectif principal dans cette double démarche étant le souci d'adapter la prise en charge à cette réalité afin de faciliter l'adhésion et le respect du parcours des soins en vue de leur rendre autonome.

b- Le « Faire avec »

La vision à un terme relativement estimable pour les missions de la Médiation en santé, est de réussir tant bien que mal à conduire chacune de ces personnes rencontrées, à l'envie d'intégrer ou de réintégrer le système et de s'y maintenir. Cela consiste à les aider à développer des possibilités d'agir pour leur propre santé; de « faire avec » elles et non de se substituer à leur propre volonté sauf cas d'exception. Il s'agira encore pour cette personne, quoique vulnérable ou plus, de se réapproprier sa santé ou sa réinsertion ceci à travers une autonomisation manifeste, pérenne et digne de confiance: C'est l'Empowerment.

En effet, en France, les sévices mortuaires de la pandémie de la **COVID - 19** et le paysage hospitalier post **COVID - 19** ont davantage contribué à mettre en évidence des inégalités déjà existants en matière d'accès pour tous au soins et à la prévention (Désert médical). C'est justement dans un élan de solidarité nationale visant à restaurer plus moins l'équilibre, qu'un décret en faveur de la lutte contre la précarité et l'exclusion médico-social et sanitaire a été pensé.

Il s'agit du décret numéro 2021-1170 du 9 Septembre 2021 du Ministère des Solidarités et de la santé. Des dispositifs pratiques et opérationnelles telles que les **EMSP** ; les **ESSIP...** émanent de ce décret. Ce sont en général des équipes mobiles et médico- sociales intervenant auprès de personnes vulnérables et confrontées à des difficultés spécifiques.

C'est dans une de ces équipes que j'ai fait mes premières expériences concrètes de la médiation en santé en qualité de stagiaire.

c- Les actions opérationnelles de la Méditation en santé en lien avec le décret ministériel numéro 2021-1170 du 09/09/2021

Dans le cadre de ma formation au **DU** Médiation en santé, j'ai eu à expérimenter le terrain pour la première fois en qualité de stagiaire au sein d'un **EMSP**; celui du 94 dans le département de Val de Marne. Cette équipe était basée au 67 Rue Vergniaud 75013 Paris. Elle a été transférée par la suite au 140 Rue du Chevaleret 75013 Paris. Elle est pilotée par l'Association Aurore qui est une Association française créée en 1871. Elle œuvre pour l'accompagnement par les soins, l'hébergement et la réinsertion socio-professionnelle des personnes en situation d'exclusion ou de précarité. Elle est reconnue d'utilité publique depuis 1875.

Pendant près de deux mois de stage (Durée de stage exceptionnellement prolongée et soutenue par un avenant de convention), J'ai sillonné le terrain au sein d'une équipe constituée d'une psychologue, une infirmière, une médiatrice en santé, un médecin. Sous la coordination d'une Responsable territoriale des **EMSP** et en réseau de partenariat avec des Structures ; des Responsables ou d'autres professionnels du **CEGIDD**, des **ACT**, des **ACT HORS LES MURS**, de la Croix rouge, de l'**ESSIP**, du **SSIAD**, du **SIAO**; de l' **ISM Interprétariat**, des Assistants sociaux... nous avons régulièrement procédé au repérage et à l'accompagnement psychosocial et médical des personnes rencontrées. Ce repérage avait généralement lieux dans des endroits stratégiques tels que: Des squats, **CHU**, **HUDA**, **CADA**, hôtels sociaux, Application Soliguid, signal d'un tiers...

Le gros de nos interventions ont beaucoup consisté à l'écoute active, l'identification des différents besoins spécifiques et l'orientation des personnes vers des structures ou des professionnels compétents. Notons que certains cas notamment des migrants primo arrivants pour la plupart des allophones, un accompagnement physique aux divers rendez- vous s'est avéré parfois nécessaire.

C'est au travers des actions précédentes que j'ai pu passer de la théorie des cours à la pratique du terrain en touchant des doigts la réalité de l'action de l'« **Aller vers** »; socle fondamental des missions de la Médiation en santé.

Mais alors une question demeure: Quel pourrait être le lien entre la méditation en santé ; le pouvoir administratif et ses procédures ?

B- Quelques suggestions en lien avec l'hypothèse d'une violence administrative , les Administrés et la Médiation en santé

Le champ d'expression sur la question est vaste. Cependant, mes interventions en tant que future Médiatrice en santé se limiteront à quelques suggestions en lien étroit avec certaines problématiques relevés au niveau du point "B" du chapitre précédent (Baromètre de déviation vers la violence administrative et ses répercussions sur la santé mentale de l'usager) et mes expériences du terrain.

Comme je l'ai évoqué plus haut, la question du dessert médical engendre plusieurs frustrations et manquements dans des parcours sanitaires notamment des délais prolongés pour obtenir un rendez-vous chez un médecin généraliste ou spécialiste.

Comment la médiation en santé pourrait apporter sa contribution afin de pallier à ces manquements ?

La question s'est posée à maintes reprises lors de nos actions sur le terrain durant mon stage. Des alternatives suivantes ont donc été envisagées:

- ➔ Aider à prendre rendez-vous via notre compte personnel (Cas les plus urgents) ou créer un compte professionnel Doctolib qui peut accepter jusqu'à un maximum de 100 personnes ajoutées.
- ➔ Informer des personnes sur l'existence et l'utilisation en cas d'extrême nécessité des applications de téléconsultation comme palliatifs. Il s'agit des outils numériques tels que : **MEDADOM**; Qare...
- ➔ Sensibiliser sur l'importance et la nécessité de privilégier des programmes de prévention vaccinales ou de dépistage (Mars bleu, Octobre Rose...) ; **TAPS**

En ce qui concerne la question du foisonnement des OQTF, selon la catégorie de titres de séjour sollicitée, en tant que Médiatrice en santé, je pourrais apporter des suggestions suivantes :

proposer dans le cadre d'un travail pluridisciplinaire de collaborer avec les assistants sociaux pour les encourager à veiller à arrimer leurs connaissances au rythme vertigineux des changements de texte sur la question de l'immigration.

Travailler en collaboration avec les assistants sociaux et selon la mesure de mes limites pour aider. Cette mutualisation de forces sera d'autant plus nécessaire lorsqu'il sera question de mobiliser des stratégies favorables à l'introduction d'une demande de titre de séjour assez pertinent pour convaincre les examinateurs.

L'enjeu majeur ici consiste à réunir un maximum d'informations et de documents indispensables pour constituer des dossiers assez complets et solides afin d'aider la personne concernée à éviter autant que faire se peut de tomber sous le coup d'une éventuelle **OQTF** au moment opportun.

Quant à la question de la dématérialisation des procédures qui pose aussi un problème crucial aux migrants et à certaines catégories d'usagers, mon action ici en tant que médiatrice en santé sera beaucoup plus axée autour de l'information et de l'orientation des personnes vers des structures d'aide et d'accompagnement. Pourquoi pas un accompagnement physique au cas échéant? Je pourrai à ce niveau faire allusion aux structures et dispositifs tels que :

les Association comme la **CIMADE**; le **COMEDE**, **GISTI**... pour l'aide aux migrants surtout lorsque ceux - ci se sentent vulnérables face aux multiples manquements du dispositif **ANEF**.

Toujours dans le registre de la dématérialisation, pour des personnes allophones et éventuellement sans ressources financières, je pourrai les orienter dans un premier temps vers les assistants sociaux. Ils pourront instruire pour elle un dossier dans des structures d'alphabétisation de la langue française (**AMI**).

Pour des personnes éloignées du numérique ou alors d'un certain âge, il sera question pour moi de les orienter vers des dispositifs d'aides administrative et à l'initiation au numérique tels que:

- ➔ France Service
- ➔ Allô Mairie
- ➔ Des Médiateurs numériques (Emmaüs connect)
- ➔ Des aidants connectés

Quant à des personnes en situation irrégulière et qui éprouvent cependant un besoin ardent de travailler, je pourrai en tant que médiatrice en santé, leur conseiller de faire recours aux sites et applications communautaires tels que: Ensembl; Next door, Allôvoisin; le Bon coin... ils pourront éventuellement visiter de petites annonces faites pour la plupart par des employeurs particuliers. S'il ont la grâce d'être retenus, il est probable qu'ils soient déclarés en toute légalité et payés au **CESU**. Ceci leur permet de se mettre à l'abri de plusieurs réalités de nature à les maintenir plus bas dans la précarité. Il s'agit par exemple des situations suivantes:

- ➔ Des opportunistes qui profitent généralement de la vulnérabilité des uns et de la naïveté des autres (migrants sans papier) pour leur louer des documents de travail à des taux parfois insoupçonnables (Travail sous alias)
- ➔ Contourner enfin les paradoxes plus ou moins compressifs venant d'un système administratif qui exige le droit au séjour pour travailler et en parallèle des bulletins de paie pour obtenir le droit au séjour.
- ➔ Pallier à un certain état de précarité tout en aspirant à un peu plus de dignité dans leurs rapports sociaux et intracommunautaires.

CONCLUSION

En définitive, de la volonté d'un pacte social fédérateur autour du bien-être de l'Homme dans sa globalité, quel idéal ! Mais alors, à la pratique, peut - on vraiment faire fi des procédés et de ses méandres?

En effet, tout au long de ce travail, toujours à la lumière de cet idéal (Le Pacte social), il a été question de définir et expliquer succinctement :

- La santé mentale d'après l'**OMS**; son impact sur le rendement et l'équilibre socio-professionnel.
- Le rôle vocationnel de l'Administration; l'hypothèse d'une violence administrative et des procédés; son influence potentielle sur la santé mentale de l'utilisateur.
- La Médiation en santé; son contexte de création, sa vision et ses missions opérationnelles fondées sur son socle d'appui qui est l' « **Aller vers** » ... « **Faire avec** ».

Il est plus que judicieux d'établir à la fin de ce travail un lien crucial entre la Médiation en santé et les pouvoirs administratifs ou encore décisionnaires.

En effet, loin de toute prétention malgré l'état des lieux actuel, sans être une profession de santé au sens technique et législative de la chose, la Médiation en santé pourrait être qualifiée de profession de santé induite. Son socle d'appui qui est le principe d' « **aller vers** » reste l'argument fondamental.

Le but ici est surtout d'essayer de montrer dans quelle mesure l'action de la Médiation en santé pourrait conjuguer si ce n'est au quotidien comme c'est le cas avec les professionnels de santé et corollaires, mais de façon tout au moins stratégique avec les pouvoirs administratifs afin d'impacter positivement sur le bien-être et la santé mentale des usagers. Dans ce sens, la Médiation en santé œuvre encore comme dans une sorte de repère à trois dimensions dont elle pourrait être la plaque tournante.

En effet, dans le champ du social, médico-social et médical, la Médiation en santé se démarque de part son action de proximité, d'interphase et surtout de repérage ; d'investigation et de sensibilisation sur des obstacles qui jonchent le terrain des inégalités de santé, de la prévention et du droit commun. C'est un facilitateur des liens et des actions conséquentes.

Au regard de ces attributs, pour peu que la Médiation en santé veuille davantage se l'approprier, elle serait à même de pousser aussi ses tentacules dans la confection des lois qui régissent ces champs (Médicaux, médico-social, sociaux) stratégiques. Dans ce sens les actions de la Médiation en santé pourraient consister en ceci:

- Organiser et multiplier des colloques internes et pluridisciplinaires à l'issue desquels sortiront des plaidoyers les plus pertinents qui pourraient faire l'objet de propositions dans de diverses instances de prise de décisions. C'est ici la nécessité pour chaque Médiateur en santé formé, de penser à la nécessité d'adhérer au **CPMS** afin qu'il y ait suffisamment des voix qui portent au moment opportun.

- Influencer les ordonnances et les prises de décisions par des plaidoyers issus des expériences les plus récurrentes du terrain, ceci dans l'espoir d'une humanisation croissante des lois et en adéquation avec les réalités du vécu quotidien des usagers. Ce serait peut-être à ce prix que l'on pourra espérer stopper ou ralentir le rythme de dégradation de la santé mentale qui ne cesse de croître surtout au sein de la jeunesse. « *En 2023, la santé mentale des jeunes reste dégradée... Notamment les 18-24 ans* »; Dr Caroline SEMAILLE Directrice générale de Santé Publique France ; enquête du CoviPrev; 09 Octobre 2023

- Convaincre les Politiques sur le choix des lois de nature à encourager l'engagement et la valorisation de la Médiation en santé ceci par la reconnaissance du métier et son inscription au répertoire des métiers.

- Renforcer davantage ses capacités par des formations qualifiantes. Ceci permet de quitter du simple statut du médiateur/trice en santé en herbe à un réel professionnalisme. Cette légitimité du métier de la Médiation en santé passe par le moyen des formations telle que cette huitième promotion du **DU** initiée à l'université de Sorbonne Paris Nord.

En effet, le médiateur ou la médiatrice en santé se doit de bien affûter ses armes s'il veut bien apporter sa part d'effort de guerre contre la précarité et les inégalités d'accès aux soins, à la prévention et au droit commun. Pour se faire, à défaut d'être un praticien, il ou elle se doit d'être un bon théoricien(ne) polyvalent(e) de la santé, des questions sociales ; législatives... Il/elle se doit d'avoir une assez bonne culture générale pour bien mener son action d'équilibre entre le pouvoir administratif et le bien-être notamment mental de l'utilisateur.

Pour terminer, je voudrai souligner ceci:

Les suggestions ci-dessus citées constituent dans une certaine mesure la part de collaboration que la Médiation en santé pourrait joindre à celle du pouvoir administratif dans bien de domaines. Ceci est fait dans le but d'épargner aux usagers le maximum de désagréments susceptibles de porter atteinte à leur santé mentale du quotidien. La santé mentale étant considérée d'après l'OMS comme un gage incontestable pour une véritable intégration socio-économique et sécuritaire et de l'idée d'un pacte social assez loin d'un fantasme ou d'une simple utopie.

LISTE DES ABRÉVIATIONS

- **ACT** : Appartement de Coordination Thérapeutique
- **AMI** : Aphasie Maisonnable Initiation à la langue française
- **ANF** : Administration Numérique pour les étrangers en France
- **CADA** : Cours Nationale du Droit d'Asile
- **CASF** : Code de l'Action Sociale et des Familles
- **CEGIDD** : Centre Gratuit d'information, de Dépistage et de Diagnostic
- **CESU** : Chèque Emploi Service
- **CIMADE** : Comité Inter-Mouvement Auprès des Evacués
- **COMEDE** : Comité pour la santé des exilés
- **CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- **CPMS** : Collectif pour la Promotion de la Médiation en Santé
- **CPTS** : Communautés Professionnelles Territoriales de Santé
- **DU** : Diplôme Universitaire
- **ESSIP** : Équipe Spécialisée de Soins Infirmiers et Précarité
- **HUDA** : Hébergement D'Urgence pour Demandeur d'Asile
- **GISTI** : Groupe d'Information et de Soutien des Immigrés
- **ISM** : Inter Service Migrants(*Interprétariat*)
- **OMS** : Organisation Mondiale de la Santé
- **ONU** : Organisation des Nations Unies
- **OQTF** : Obligation de Quitter le Territoire Français
- **ORL** : Otorhinolaryngologie
- **OTAN** : Organisation du Traité de l'Atlantique Nord
- **P_{REP}** : Prophylaxie Pré- Exposition
- **ROME** : Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois
- **SIAO** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- **SIDA** : Syndrome d'Immuno déficience Acquis
- **SNCF** : Société Nationale des Chemins de fer Français
- **SSIAD** : Service des Soins Infirmiers à Domicile

- **TAPS** : Treatment As Prévention
- **TPE** : Traitement Post Exposition
- **VIH** : Virus de l'Immunodéficience Humaine